



TWIA inspeccionó mi propiedad

¿Qué sigue?

Fecha:

Número de
Reclamación:

La recuperación después de una tormenta catastrófica puede ser un proceso largo y estresante. TWIA está aquí para ayudarte a recuperarte de los daños causados por viento y granizo que hayas sufrido. TWIA te pagará por los daños cubiertos; todo lo que necesitamos es documentación. Ayúdanos a pagarte.

El siguiente paso

El ajustador de campo acaba de inspeccionar su propiedad y e preguntas qué sigue. TWIA toma muchos pasos para llevar su reclamación hasta el final. Hay pasos que usted, el titular de la póliza, puede tomar para ayudar a garantizar una resolución oportuna. Esté preparado para participar en el proceso de reclamaciones – use este folleto como ayuda.

Su papel en el proceso de reclamaciones

Dependemos de usted para que nos muestre y nos cuente los daños que ha sufrido. La estimación del ajustador de campo es un punto de partida y puede cambiar en función de cualquier información adicional que usted nos proporcione. Informarnos sobre los daños que usted ve, y junto con lo que encuentre nuestro ajustador de campo, la information nos ayudará a comprender su reclamación.

Comprender su póliza

Comprender su póliza lo ayudará a tomar decisiones informadas y lo preparará mejor para afrontar el proceso de reclamación. Conocer el monto de su deducible y qué endosos tiene resulta especialmente útil. Su agente de seguros puede ser un recurso valioso para ayudarlo a comprender la cobertura de su póliza. Por ejemplo, si bien nuestras pólizas nos permiten pagar para remover árboles caídos en estructuras cubiertas, no nos permiten pagar por la remoción de árboles caídos que no cayeron sobre estructuras cubiertas.

Contáctenos

Visítenos en línea: www.twia.org
Sitio en español: www.twia.org/es

Obtenga más información sobre las reclamaciones de TWIA:
www.twia.org/es/claims/

Llámenos:
(800) 788-8247

Dirección postal:
P.O. Box 99090
Austin, TX 78709-9090

Síganos:

 **Facebook:**
TexasWindstormInsurance

 **Nextdoor:**
Texas Windstorm Insurance Association

Con Quién Trabjará

Ajustadores de campo: Inspeccionan su propiedad y elaboran informes y estimaciones

Los ajustadores de propiedades de campo de TWIA tienen licencia del estado de Texas y han recibido capacitación de TWIA. Ellos inspeccionarán su propiedad y tomarán fotos de las áreas dañadas (y no dañadas). Basándose en esta documentación, prepararán estimaciones de daños y enviarán esos informes a TWIA. Solo están ahí para obtener información sobre los daños de su propiedad. No pueden tomar ninguna decisión sobre su reclamación. Cualquier pregunta sobre su reclamación deberá dirigirla a un examinador de reclamaciones de TWIA. Obtenga más información sobre cómo TWIA estima los costos de reparación en www.twia.org/claims/estimates.

Los ajustadores de campo están autorizados a:

- ✓ Inspeccionar, documentar y fotografiar su propiedad
- ✓ Elaborar informes y estimaciones

Los ajustadores de campo no están autorizados a:

- ✗ Confirmar o rechazar la cobertura
- ✗ Declarar pérdidas totales
- ✗ Recomendar contratistas para reparaciones temporales o permanentes

Examinadores de reclamaciones: La persona principal para sus reclamaciones

Un examinador de reclamaciones de TWIA es un profesional capacitado con licencia del estado de Texas. Los examinadores de reclamaciones de TWIA revisan el informe y las estimaciones del ajustador de campo junto con los informes meteorológicos y cualquier documento adicional. Es tarea del examinador de reclamaciones determinar qué está y qué no está cubierto por su póliza. Un examinador de reclamaciones se comunicará con usted para comentar su reclamación, emitir cualquier pago adeudado y responder a cualquiera de sus preguntas. Puede trabajar con más de un examinador de reclamaciones porque nuestro personal trabaja en equipo para ayudar a que su reclamación y la de todos los demás se muevan rápidamente.

Los examinadores de reclamaciones de TWIA a quienes se comunican para resolver son su contacto principal en TWIA. Puede comunicarse con un examinador de reclamaciones utilizando nuestro Policyholder Portal en línea en www.twia.org/claims. Si tiene problemas al utilizar el Policyholder Portal, puede llamarnos al (800) 788-8247 o enviar un correo electrónico a claims@twia.org con su número de reclamación en la línea de asunto. Comunicarse con nosotros por teléfono o correo electrónico puede resultar en plazos de respuesta más lentos.

Otros Profesionales

También podemos enviar ingenieros u otros profesionales de reclamos para inspeccionar su propiedad. Estos expertos ayudan a TWIA a responder preguntas más complicadas sobre los daños y reparaciones de su propiedad. Los expertos nos brindan información sobre qué causó los daños y su alcance, así como las formas de repararlos. Esto nos ayuda a determinar qué daños están cubiertos y cuáles no, y cuánto costarán las reparaciones o el reemplazo.





Estimaciones y Documentación

Aunque el ajustador de campo preparó una estimación del costo de reparar o reemplazar su propiedad, todavía es importante obtener sus propias estimaciones a contratistas cualificados. Debe solicitar estimaciones detalladas que desglosen y muestren los costos de mano de obra y material en lugar de un costo único o un presupuesto a tanto alzado. Envíe a su examinador de reclamos cualquier estimación que reciba de los contratistas con los que está trabajando para que TWIA los revise. TWIA comparará su estimación con la nuestra y emitirá pagos suplementarios si se justifica. Obtenga más información sobre los pagos suplementarios en www.twia.org/claims/supplemental-payments.

NO repare, reemplace ni deseché ningún artículo dañado antes de comentarlo primero con un examinador de reclamos. Antes de que comience cualquier trabajo de reparación, camine por su propiedad y tome fotos de los daños. A veces puede encontrar algo de lo que no había notado antes, y esta documentación nos ayuda a procesar su reclamación más rápidamente. Un formulario de inventario de propiedad personal detalla lo que tiene y lo que está dañado. Un formulario para usar en línea se encuentra en www.twia.org/claims/repairs.

Puede cargar sus estimaciones detalladas de los contratistas y cualquier documentación adicional a su Policyholder Portal cuenta. Inicie sesión en www.twia.org/claimscenter. También puede enviar su documentación por correo electrónico para claims@twia.org con su número de reclamo en la línea de asunto. Solo los titulares de pólizas – no sus contratistas – deben enviar información y documentos por correo electrónico a TWIA.

Gastos de vida adicionales (ALE, por sus siglas en inglés)

ALE es una cobertura adicional que puede haber contratado como endoso de la póliza TWIA para su residencia principal. ALE no está disponible para residencias secundarias. Si no puede vivir en su casa debido a daños cubiertos por su póliza, ALE le reembolsa los costos adicionales necesarios y razonables por encima de sus gastos de vida normales. El endoso ALE le ayuda a mantener un nivel de vida normal. Es fundamental guardar todos los recibos asociados con sus gastos de ALE y enviarlos a TWIA para su reembolso. Obtenga más información en www.twia.org/claims/additional-living-expenses.

Enmendar su reclamación

Si encuentra daños adicionales por la misma tormenta una vez que su reclamo inicial haya sido ajustado, contáctenos. No es necesario que abra una nueva reclamación TWIA. Si ya ha reportado una reclamación con nosotros, agregaremos el daño recién descubierto a su reclamación.

Qué Esperar de TWIA

Dentro de los 60 días posteriores a la recepción de su reclamación y toda la información solicitada, TWIA debe tomar una decisión sobre su reclamación y enviarle una carta indicando la decisión. La cantidad de tiempo que nos lleve completar este

proceso dependerá, en parte, de la cantidad de información que nos proporcione. Tomamos decisiones lo más rápido posible y, por lo general, puede ver un resultado antes de 30 días. La carta de decisión que le enviamos se titulará: Aviso de Aceptación de Reclamación, Aviso de Denegación de Reclamación o Aviso de Aceptación de Reclamación en Parte y Denegación en Parte. **Lea esta carta en su totalidad, ya que explica cómo TWIA llegará a su decisión.**

Un examinador de reclamaciones también se comunicará con usted y le informará de la decisión de TWIA sobre su reclamación. Si determinamos que tiene daños cubiertos por su póliza TWIA, recibirá un cheque de nuestra parte o una notificación de que el costo de reparar o reemplazar la propiedad dañada es menor que su deducible y no habrá pago de la reclamación.

Si No Está de Acuerdo Con TWIA

Hable con TWIA: Trabajaremos con usted

TWIA quiere pagarle cada centavo que se le debe en su reclamación. Comuníquese con TWIA si cree que nuestra evaluación de reclamaciones no es suficiente para reparar o reemplazar los daños cubiertos a su propiedad. Trabajaremos con usted para abordar cualquier necesidad que tenga e intentaremos brindarle una resolución oportuna. Comuníquese con TWIA para que podamos tener en cuenta cualquier información nueva que pueda respaldar los pagos suplementarios. Obtenga más información en www.twia.org/claims/supplemental-payments.

Arbitraje

El arbitraje es un proceso formal para resolver disputas sobre la cantidad que TWIA pagará por su reclamación. A menos que TWIA o el Departamento de Seguros de Texas (TDI, por sus siglas en inglés) indiquen lo contrario, la fecha límite para solicitar el arbitraje sobre la cantidad del valor en efectivo real de su reclamación (es decir, el valor de mercado actual del artículo cubierto, utilizado para determinar la cantidad del pago de la primera reclamación) será de 60 días a partir de la fecha en que reciba su carta de notificación. Si tiene cobertura de costo de reemplazo, tendrá tiempo adicional para solicitar la tasación. Esa línea de tiempo se incluirá en su carta de notificación.

Es importante comprender los plazos relacionados con el proceso de arbitraje, incluso si todavía está trabajando con TWIA para resolver desacuerdos sobre su reclamación. Para preservar su derecho al arbitraje, este proceso se activa automáticamente si notifica a TWIA que no está de acuerdo con nuestra evaluación de la parte cubierta de su reclamación. Esto no significa que tenga que pasar por el proceso de arbitraje, pero tendrá la opción de hacerlo en el futuro. Puede comenzar este proceso conversando con su examinador de reclamación o enviando un mensaje a TWIA a través de el Policyholder Portal con detalles sobre lo que está disputando. Si no puede utilizar el Policyholder Portal, puede enviar un correo electrónico a claims@twia.org con su número de reclamación en la línea de asunto.

Recepción del Pago de Sus Reclamaciones

Cobrar su cheque

Cobra su cheque de pago de tu reclamación de inmediato, incluso si cree que el pago de su reclamación no es suficiente para pagar la reparación o el reemplazo de su propiedad cubierta. Cobrar su cheque no significa que esté de acuerdo con que su reclamación se haya resuelto definitivamente. Cualquier pago de reclamación adicional se emitirá como un suplemento a su primer pago.

Comprobante de pago deducible

Las leyes de requiere que los asegurados presenten pruebas de que pagaron su deducible antes de que se pague cualquier depreciación recuperable.

La depreciación recuperable es la diferencia entre el valor del costo de reemplazo de una propiedad (es decir, el costo de reemplazarla con un producto nuevo similar) y su valor en efectivo real (es decir, el valor del costo de reemplazo menos la depreciación). Para las pólizas con cobertura de costo de reemplazo (proporcionada por los endosos TWIA-802 y TWIA-164), las reclamaciones TWIA se pagan en al menos dos partes: primero el valor en efectivo real y luego la depreciación recuperable después de que se completen las reparaciones o el reemplazo. Visite www.twia.org/claims/factors-impacting-payments para obtener más información.

El comprobante de pago puede ser en forma de

cheque cancelado, recibo de giro postal, estado de cuenta de la tarjeta de crédito o una copia de un contrato de plan de pagos ejecutado u otro acuerdo de financiación que requiera el pago total del deducible a lo largo del tiempo.

Compañía hipotecaria

Su compañía hipotecaria puede aparecer en su cheque de pago de la reclamación si son un acreedor prendario de su propiedad. Póngase en contacto con su compañía hipotecaria para averiguar cómo endosar y procesar su cheque de pago de reclamación. Visite www.twia.org/claims/mortgage-company para obtener instrucciones sobre qué hacer si en su cheque figura una compañía errónea.

Certificados de Cumplimiento (Certificates of Compliance)

Muchas reparaciones de propiedad requerirán un Certificado de Cumplimiento de Tormenta de Viento (WPI-8 / WPI-8-E) para seguir siendo elegible para la cobertura TWIA. TDI administra el Programa de Inspecciones por Tormenta (Windstorm Inspections Program) y emite todos los Certificados de Cumplimiento. Para averiguar si sus reparaciones o mejoras requieren una inspección, llame a TDI al (800) 248-6032. Para obtener más información, visite www.twia.org/windstorm-certification.

Lista de Quehaceres: Su Reclamación TWIA

- Prepárese para participar en su proceso de reclamación y lea atentamente cualquier correspondencia de TWIA.
- Siga el progreso de su reclamación, comunique con su equipo de reclamaciones y cargue cualquier documentación adicional en línea en el Policyholder Portal en www.twia.org/claims.
- Tome sus propias fotos o videos de todos los daños e inventarie su propiedad personal dañada.
- Si tiene el endoso de Gastos de vida adicionales (ALE), documente los gastos de ALE y guarde todos los recibos (ver página 3).
- Verifique si su compañía hipotecaria figura en su póliza. Si no es así, hable con su agente para corregirlo.
- Aprenda a protegerse del fraude de seguros en www.twia.org/claims/fraud.
- Solicite estimaciones detalladas de reparación de contratistas locales de confianza.
- Descubra si sus reparaciones o mejoras requieren un Certificado de Cumplimiento de Tormenta de Viento (Windstorm Certificate of Compliance, WPI-8/WPI-8-E) llamando a TDI al (800) 248-6032.

Descargo de responsabilidad:

Mayo de 2024

Este documento tiene únicamente fines informativos y no sustituye a su contrato de seguro. Cada reclamación se evalúa por sus propios méritos y es posible que su reclamación particular se trate de manera diferente.